

## 横浜家庭裁判所委員会議事概要

### 第1 日時

平成30年6月26日（火）午後1時30分～午後3時35分

### 第2 場所

横浜家庭裁判所大会議室（本館5階）

### 第3 出席者

（委員）五十音順，敬称略

飯島信彦，内嶋順一，大隅正寿，大須賀滋，押川渉，河原俊也，田口幸子，中野美智子，中村葉子，西山俊太郎，藤塚正人，三嶽昌幸，三村圭美，山本真実

（事務担当者）

首席家庭裁判所調査官，家事首席書記官，少年首席書記官，事務局長，家事次席書記官，家事訟廷管理官，家事訟廷副管理官，総務課長及び総務課課長補佐

### 第4 テーマ

利用しやすい家庭裁判所を目指して～利用者アンケートの結果から～

### 第5 議事（以下，◎委員長，○委員，◆事務担当者）

- 1 家事首席書記官から，今回の委員会のテーマの趣旨等について，次のとおり説明があった。

家庭裁判所では，夫婦や子どもに関する問題，親族・相続に関する問題，戸籍に関する問題，成年後見に関する問題など様々な問題に応じた多種多様な手続を取り扱っている。これらは，身近な事案が問題となっている分，誰しものが当事者になる可能性がある。また，弁護士等の法律の専門家を介さない，当事者御本人による申立ても多いことから，様々な問題に直面された方々が適切に家庭裁判所を利用できるよう，必要な方策を検討することが重要と考えている。

平成28年12月に開催された家庭裁判所委員会において様々な意見を頂いた中で，実際の利用者の声を把握するために「利用者アンケート」を実施してはどうかとの提案があった。

そこで一定期間，手続案内終了時に利用者の方々にアンケートをお願いし，実際の利用者から感想や，意見を集めることとした。

アンケートの結果を踏まえながら，家庭裁判所の手続を利用する国民が抱える問題を解決するための，より実情に即した効果的な方策や，工夫について意見交換をさせていただきたく，今回のテーマとした。

- 2 引き続き，家事訟廷管理官及び総務課長から，①利用者アンケートの対象と方法，②手続案内の概略，③アンケートの説明として，(1)手続案内を行っていることについて，何から知ったか，(2)裁判所のHPを見たか，使い勝手はどうか，(3)利用交通手段，アク

セスの分かりやすさについて、(4)手続案内利用の満足度、(5)施設設備面から見た利用のしやすさについて、④その他利便性向上のための取組（障害者配慮、プライバシーへの配慮、電話会議システム・テレビ会議システムの利用、ホームページの改良と次頁の記載との平仄）について説明があった。

3 利用しやすい家庭裁判所をめざす取組の一環として取り組んでいる家事手続案内の現場に委員を案内し、実情を見学していただいた。

#### 4 意見交換

- 利用しやすさについて福祉の観点から見ると、横浜家裁までの道については、バリアフリー的な側面は何かできるわけではないであろうし、仕方ない部分もあろうかと思うが、アクセスするのが厳しい御事情をお持ちの方にとっては、距離は短いものの雨のときなどはちょっと辛いだろうと思う。
- 横浜家裁は、暗い感じの入口なので、入るのにやや気後れするようなどころがある。子ども連れもいると思うが、建物内で子どもを預けるところや、本などを置いた児童コーナーのような場所や診療所のような場所があると気が紛れるし、子どもも安心なのでよいと思う。
- ◆ マットを敷いた児童コーナーはないが、絵本は2、3冊程度だが家事手続案内室の待合室にある。また、調停待合室には授乳や寝かしつけのためのベビーベッドを設置している。子どもが靴を脱いで動き回れるようなところまでではない。

また、親の事情がある程度分かるような年齢になると、連れてきた子どもを調停室と一緒に入れるのは難しいような場合もある。そのような場合、御本人が調停室に入られている間は、同行された親族の方が子どもの面倒を見ていらっしゃるというケースがままあるように見受けられるが、同行者がいらっしゃらないようなケースでは対応が難しいような実情もある。
- 手続案内をしている中で、法律相談可能な関係機関に橋渡しをする必要性を感じたような場合、裁判所はどの程度、関係機関と連携するのか。
- ◆ 裁判所ではできない法律相談が、できる機関として、来庁者に弁護士会や法テラスを案内することはあるが、こういうような相談事がある方がいらっしゃいますよと弁護士会や法テラスに連絡するようなことはしていない。
- 家裁の利用者は増加傾向にあるように見受けられる。遠方にお住まいの方からの電話での問合せも多いと思うが、どのように案内されているか。
- ◆ 遠方の方に、電話で説明できる範囲のことは御説明しているが、窓口の手続案内は横浜に限らず行っており、その方の最寄りの家庭裁判所を御案内することもある。
- 利用者アンケートは今後も継続していただきたいし、支部もやっていただいた方がよいと思う。来庁者はそれぞれストレスを抱えているということや、裁判所には敷居の高いイメージがあるということを、意識して引き続き取り組んでいただきたい。
- 親しみやすいイメージを持ってもらうためにインターフェースをどうするかという点は、弁護士会もホームページで悩んでいる。市民ニーズをきちんと拾う、悩みを優しく拾いますよというフレンドリーさが大切であり、その点は弁護士会も同じである。

利用者アンケートの中で、綾瀬市、藤沢市、茅ヶ崎市といった遠方からの来庁者もあったようだが、藤沢エリアは本庁と小田原支部のちょうど真ん中に位置し、どちらからも遠い。家事手続は、代理人が就いていても本人も出廷されることが多く、内容も重たいのに、加えて距離まで遠いというのは大変である。ハード面での利便性向上ということで、例えば、藤沢地区に家裁出張所を作るといったニーズもあると思う。

- 代理人弁護士から見ると、もめ事があってから来るところというイメージがあること自体がまずハードルになっていると感じる。裁判所に来るに至る段階では、より感情的な対立になってしまっている。その上、施設が狭くて部屋が足りず、事件も解決が難しい、狭い待合室で子どもが走り回って肩身が狭い、話もろくにできないしどうしよう、となってしまうがちに見える。期日間が空いてしまうことも利用しにくさの一つだと思う。
- 家裁は、困っている人が来る場所であり、気持ちの上でマイナスな状態でくる人も多い。ハード面は仕方がないと思うが、ソフト面で、分かりやすく説明してくれた、親身になって聞いてくれたというような、プラスの声が増えるような取組をしていてもらいたい。困っている人が来る場所だからこそ、きちんと受容・傾聴してあげることが大切である。

ホームページの使い勝手の見直しを家裁が考えていることを聞いたのはよかった。

- 検察庁では、ふれあい広報ということで、毎日様々な方に見学や模擬裁判等で来庁してもらっており、また、ホームページの改良に取り組み、市民に親しみをもってもらう取組をしている。被害者向けの待合室を用意し、また、児童の司法面接向け等で、床を変えて、かわいい椅子を置いた柔らかい印象の部屋も用意している。家庭裁判所以上に怖いイメージがあるかと思うが、裁判員裁判導入の際に始めた広報の取組が現在のふれあい広報に繋がっており、今後も続けていこうと考えている。
- 役所で手続をとるのが苦手な方も多くいらっしゃるので、丁寧に対応していくことが大切である。また、県庁にも同様の課題があるが、手続に必要な書類は、分かりやすいようにホームページのできるだけ前面に出すようにすべきである。ホームページの分かりやすさは利用者にとって重要だと思うので、できる範囲で改良していてもらいたい。
- 家庭をめぐっては、親権関係や虐待関係の問題が増えている。生徒指導・児童指導という観点からは、指導していただけることが子どもにとって大切だが、なかなか一度で更生するというのも難しい面もあり、「利用」という言葉がふさわしいか分からないが、家裁の関与が子どもの育成に役立っているのはありがたいことだと思う。  
とはいえ、子どもにとっても保護者にとっても決してよい場所ではないので、プライバシーには配慮していただけるとよいと思うし、入口などは穏やかな雰囲気であるとよいと思う。限られたスペースだと入ってこられることが気になるので、広い空間があるとよいと感じた。  
ホームページについては、もっと広く浅くできないか、分からない人の視点からどれだけ作れるか、という視点が大切であると感じた。
- 少年関係でも、模擬審判や中学高校への出前講義等を通じて、裁判所に対する敷居の低さを少しでも感じていただけるように取り組んでいる。

- 報道機関も、視聴者対応という業務があり、様々な御意見をいただくが、最も難しいのが電話対応である。裁判所には電話会議というものがあり、最近使用件数が増加しているというが、秘匿性やセキュリティの面ではどのような点に留意されているか。
- ◆ 電話会議では、遠方にお住まいの方には、最寄りの裁判所まで御足労いただき、そこで本人確認している。また、相手方に知られたくない情報をどのように管理するかにも留意し、試行錯誤しながら運用している。

## 第6 次回テーマについて

調停委員に幅広く有能な人材を集め、活躍いただくための方策